

Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations RGAA

Guide d'accompagnement au RGAA

Organisation du document

Le guide d'accompagnement vient compléter le RGAA version 2.2 en précisant le contexte et la démarche et en proposant une méthode d'application du référentiel dans le cadre de la mise en œuvre de projets de mise en accessibilité.

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

Le résultat des travaux de mise en œuvre du RGAA version 2.2 se présente sous la forme de 5 documents :

- le « RGAA version 2.2 »,
- le présent « Document d'accompagnement »,
- l'Annexe 1 : les critères de succès,
- l'Annexe 2 : les tests de conformité,
- l'Annexe 3 : les tables de correspondances.

Avant-propos

L'avant-propos introduit la problématique de l'accessibilité et présente une vue d'ensemble du RGAA, ainsi que les bénéfices attendus et les coûts prévisibles de son déploiement.

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

Cadre d'accessibilité

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

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

Guide d'accessibilité

Le guide d'accessibilité décrit les modalités d'applications du RGAA : son périmètre d'application, les actions à mettre en œuvre dans le cadre d'une mise en accessibilité, la vérification de conformité des contenus et l'attestation de conformité.

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

Avant-propos

Le RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations) a pour objectif de favoriser l'accessibilité des contenus diffusés sous forme numérique à travers :

- le canal Web,
- le canal Téléphonie,
- le canal Télévisuel.

Dans sa version actuelle, il guide les autorités administratives dans l'adoption et la mise en œuvre de bonnes pratiques assurant l'accessibilité de ces contenus Web à tous les publics, quels que soient leurs équipements et leurs aptitudes physiques ou mentales. Pour ce faire, il met à disposition des explications (les critères de succès) et une liste de tests permettant de vérifier la mise en œuvre et de mesurer l'accessibilité des contenus Web.

Des travaux sont en cours afin d'étendre son périmètre aux canaux téléphonie et télévisuel.

Déficiences et handicap

Il importe de faire la distinction entre les notions de déficience et de handicap.

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

- Sensorielles
- Mentales
- Motrices

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

Le handicap se définit quand à lui comme la perte ou la restriction pour un individu de participer à la vie de la collectivité à égalité avec les autres. Le handicap est donc directement lié à un contexte, par exemple :

- Une personne tétraplégique a une déficience motrice. Cette déficience n'induit pas obligatoirement de handicap pour faire la cuisine dans un appartement adapté, mais induit un handicap pour accéder à certains bâtiments ou moyens de transport.
- Certaines personnes déficientes auditives seront handicapées sans appareillage, mais ne seront pas handicapées après la pose d'un équipement.
- Les personnes pratiquant la langue des signes peuvent être considérées comme handicapées par les entendants qui ne la pratiquent pas, mais ne se considèrent pas forcément comme handicapées par leur déficience auditive. Mieux, dans un contexte où la parole n'est pas un mode d'échange possible (la plongée sous-marine, par exemple), ces personnes sont avantagées par rapport aux entendants.

Tous les êtres humains peuvent être déficients à un moment ou à un autre de leur existence. Ces déficiences peuvent être liées à des maladies, à des accidents, à l'âge. D'autre part, le handicap, c'est-à-dire l'impossibilité de participer à la vie de la collectivité avec les autres, peut survenir pour des raisons non lésionnelles (autres que déficiences sensorielles, mentales ou auditives). Par exemple :

- le fait de prendre les transports en commun avec une poussette ou des enfants en bas âge peut placer des personnes en situation de handicap sans pour autant qu'une déficience soit présente. Les mesures prises en matière d'accessibilité (ascenseur, portillon...) peuvent parfaitement s'appliquer.

- une personne connectée en bas débit peut se retrouver en situation de handicap pour accéder à certaines données accessibles à tous. La déficience est alors en quelque sorte technique, et d'ordre non lésionnel.

Le défaut d'accessibilité

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

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

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

Comment résoudre un défaut d'accessibilité ?

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

Domaine d'application du RGAA

A l'instar de nombreux autres pays, pour améliorer l'accessibilité des services en ligne et par conséquent l'accès à l'information et aux services, l'Etat français a souhaité référencer un certain nombre de règles et standards et proposer un ensemble de tests permettant de s'assurer de la conformité des contenus Web aux dites règles. Le RGAA répond à cet objectif. Il résulte de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, qui fait de l'accessibilité une exigence pour tous les services de communication publique en ligne de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent. Il stipule que les informations diffusées par ces services doivent être accessibles à tous.

A terme, le RGAA doit s'appliquer à l'ensemble des services en ligne de l'Etat. Il devra donc comporter les informations nécessaires pour rendre accessibles les canaux suivants :

- Canal Web
- Canal téléphonie
- Canal Télévisuel

Dans l'immédiat, les premières versions du RGAA fournissent des règles de mise en œuvre restreintes au canal Web, ce qui ne signifie pas que les canaux téléphonie et télévisuels ne doivent pas être rendus accessibles.

Améliorer l'accessibilité du canal web

Depuis une dizaine d'années, des travaux ont été engagés sur le plan international pour améliorer l'accessibilité des contenus Web : l'initiative sur l'accessibilité du Web ou « Web Accessibility Initiative » (WAI) lancé en 1999 par le « World Wide Web Consortium » (W3C). La principale mission que s'est donnée la WAI est de proposer des solutions techniques pour rendre le Web accessible aux personnes handicapées et, d'une manière générale, à tout internaute, quel que soit son équipement ou ses aptitudes physiques ou mentales. Ces recommandations nommées WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) émises et actualisées par la WAI constituent aujourd'hui un consensus technique, suivi par les praticiens du domaine.

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

Les bénéfices attendus du RGAA

La mise en conformité d'un contenu Web selon les recommandations du RGAA aura des bénéfices induits, au-delà des publics présentant un handicap. Ces bénéfices sont ceux directement liés à l'amélioration de l'accessibilité des contenus Web.

1 - Favoriser l'intégration et l'accès aux contenus Web

Les services en ligne permettent à tous de s'informer, d'effectuer des démarches administratives, de se procurer des biens ou services en ligne, et de s'intégrer professionnellement, notamment à travers le télétravail

Les services en ligne sont souvent très pratiques pour l'ensemble des usagers, alors qu'ils sont souvent fondamentaux pour les personnes handicapées.

Les services en ligne sont des vecteurs majeurs d'intégration pour les personnes handicapées. Ils peuvent améliorer la vie et l'intégration des personnes handicapées. La mise en œuvre du RGAA présente donc des bénéfices sociaux et humains importants.

2 - Augmentation de la cible

Le premier bénéfice attendu par l'amélioration de l'accessibilité est l'augmentation de la cible et donc du nombre d'internautes en mesure de consulter le contenu à travers deux points majeurs :

- Les mesures d'accessibilité mises en œuvre vont en premier lieu bénéficier aux personnes atteintes d'une invalidité pour lesquelles les contenus vont devenir accessibles (on estime à environ 5,5 millions le nombre de personnes atteintes d'une invalidité en France).
- Cette mise en œuvre de l'accessibilité va également permettre, à travers les actions de séparation du fond et de la forme des contenus, de rendre accessible les

contenus sur de plus nombreux supports de communication (PDA, téléphones portables, WebTV, ...).

3 - Amélioration du référencement

Une partie importante des critères d'accessibilité a pour objectif la prise en compte et l'indexation des contenus par des machines et les moteurs de recherche : par exemple les équivalents textuels des liens de navigation graphiques, des images et des contenus multimédia rendent ces contenus indexables par les moteurs de recherche.

En rendant conformes ces critères, la démarche d'accessibilité améliore le référencement.

4 - Optimisation de la taille des pages Web

Les techniques de mise en accessibilité des contenus consistent en partie à assurer la séparation du fond de la forme, ce qui a notamment pour effet de ne charger les instructions de présentation qu'une fois lors du premier accès au site. Cette démarche permet de diminuer considérablement la taille des pages et donc d'optimiser la durée de chargement de chacune d'entre elle et de diminuer les frais d'hébergement.

Cette optimisation va également permettre de réduire l'utilisation de bande passante et les coûts associés. En prenant l'exemple d'une page qui, après optimisation en conformité avec les normes d'accessibilité, voit sa taille diminuer de 50 kilo-octets et en posant l'hypothèse que celle-ci est consultée 10 000 fois par jour, cela représentera une réduction annuelle de 182 Go de bande passante et donc une réduction des coûts associées à la consommation de cette bande passante.

5 - Réduction de coûts divers

La mise en accessibilité des contenus Web permet également de réduire les coûts de maintenance et d'évolution à travers :

- **Les coûts d'exploitation**

La multiplication des supports de communication (et des logiciels associés) nécessite une séparation maximum de la forme et du fond des contenus Web. Sans cette séparation, partie intégrante de la mise en accessibilité, plusieurs versions d'un même contenu doivent être créées et hébergées, entraînant des coûts d'exploitation et de maintenance (mise à jour des contenus sur l'ensemble des plateformes et pour l'ensemble des applications spécifiques cibles).

- **Les coûts d'évolution et de mise à niveau**

Le respect de standards tels que ceux décrits par le W3C permettent de faciliter les travaux d'évolution et de mise à niveau des contenus Web. Dans le cas de l'évolution d'un navigateur Web par exemple (évolution de version), un contenu lisible dans une version antérieure peut devenir partiellement ou totalement illisible dans une nouvelle version. Dans ce cas, les coûts de mise à niveau et d'adaptation des contenus peuvent s'avérer importants.

Les critères d'accessibilité font partie des recommandations du W3C et le respect des critères décrits à travers le RGAA permet de réduire ce type de coûts.

- **Les coûts de compensation d'un déficit d'accessibilité**

Dans le cas d'un handicap visuel, la solution palliative à un déficit d'accessibilité d'un contenu Web est la possibilité de retranscription vocale ou en braille. Dans ces deux cas le coût peut être important (pour reproduire de nombreux exemplaires d'une retranscription braille par exemple).

6 - Amélioration de l'image de l'entreprise

La possibilité de pouvoir communiquer sur l'accessibilité des contenus Web est un atout pour une entreprise qui met en avant un effort fait pour assurer la mise à disposition d'un même niveau d'information pour des utilisateurs présentant un handicap ou pas.

Il est à noter également qu'une entreprise commerciale pourra voir sa clientèle augmenter grâce à la mise en œuvre de mesures d'accessibilité.

Les coûts prévisibles du RGAA

La démarche accessibilité nécessite souvent un effort, elle représente un coût quelquefois non négligeable, extrêmement dépendant du contexte.

1 - Formation et communication

Selon le niveau initial des développeurs, graphistes, rédacteurs, ainsi que la nature des outils de production utilisés, il est quelquefois nécessaire de mettre en place des actions de sensibilisation et de formation permettant à tous les acteurs impliqués de connaître les bases de la démarche accessibilité. Il est également nécessaire de veiller à ce que l'ensemble des acteurs internes et externes soient informés des impératifs et des principes de l'accessibilité numérique.

2 - Conseil et assistance

Le respect des règles d'accessibilité nécessite très fréquemment des arbitrages. Cette expertise peut également être nécessaire pour la production des cahiers des charges ou leur exploitation. Ces arbitrages se font généralement au coup par coup, et peuvent mobiliser une expertise interne ou externe.

3 - Temps de développement et de mise en conformité

La reprise des pages existantes pour la mise en conformité peut représenter une charge importante. Le temps initial de développement de pages accessibles peut également représenter un surcoût par rapport au développement des mêmes pages sans préoccupation spécifique en matière d'accessibilité.

4 - Recettes, audit, suivi

Les contenus des sites de grande ampleur sont très fréquemment actualisés. De nouvelles pages sont régulièrement mises en ligne et le contenu des pages existantes est régulièrement modifié. Chaque modification peut faire apparaître de nouvelles erreurs. Il est donc nécessaire d'introduire dans le processus de production et de maintenance des étapes de test, de recette, ou de validation des contenus produits ou mis à jour, ce qui peut représenter un coût non négligeable (même à long terme).

5 - Attestation de conformité

L'entité responsable du site devra prévoir de fournir une attestation de conformité conformément aux dispositions prévues par le décret d'application de la loi de février 2005 sur l'égalité des chances.

Précisions importantes

Qu'est-ce que le RGAA ?

Le RGAA a pour objectif de favoriser l'accessibilité des contenus diffusés sous forme numérique à travers les canaux Web, Téléphonie, Télévisuel.

Dans sa version actuelle il constitue un référentiel d'application des standards internationaux WCAG 2.0. Il a pour objectif de décrire un ensemble de critères permettant d'assurer l'accessibilité des contenus Web et de proposer des tests contrôlant l'application de ces critères.

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

Quels sont les canaux traités par le RGAA ?

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

Le RGAA impose-t-il des solutions techniques ?

Le RGAA ne fixe pas de règles relatives à des solutions. Il propose des critères techniques assurant la mise en œuvre de l'accessibilité, indépendants de toute solution logicielle (telle qu'un système d'exploitation ou un navigateur) ou matérielle (ordinateur, PDA, WebTV, ...). Certaines technologies particulièrement répandues sur le Web sont traitées dans le RGAA, c'est notamment le cas de Javascript. De manière générale, certains critères ou tests peuvent être illustrés par des exemples utilisant une technologie spécifique, mais le RGAA n'a pas vocation à définir des technologies accessibles ou pas.

Le RGAA est-il exhaustif dans ses préconisations ?

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

Partie 1 : Cadre d'accessibilité

1. Contexte et environnement

1.1. Les enjeux

1.1.1. La diversité des publics

On estime que 5,5 millions de personnes, environ, sont atteintes d'une invalidité en France (près d'un 1/5 de la population mondiale présente un type de handicap reconnu) et le nombre de seniors susceptibles de souffrir de déficiences divers augmente rapidement.

La loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, fait de l'accessibilité une exigence pour tous les services de communication publique en ligne de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent. Si le réseau Internet et les ressources du Web ne sont pas accessibles aux personnes ayant des incapacités et aux personnes âgées, cela devient un facteur d'aggravation du handicap ou des situations de fragilité.

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

- ils peuvent ne pas être en mesure de voir, entendre, se mouvoir,
- ils peuvent avoir des difficultés à lire ou à comprendre le contenu textuel. Ils peuvent être dans l'impossibilité d'utiliser un clavier ou une souris,
- ils peuvent avoir un écran n'affichant que le texte, qu'un nombre réduit de couleurs, de petite taille ou avec une résolution particulière,
- ils peuvent avoir une version ancienne d'un logiciel de consultation, un logiciel entièrement différent, ou un système d'exploitation différent.
- ils peuvent être amenés à se connecter depuis des terminaux mobiles, et accéder aux services en ligne en bas-débit ou avec des écrans de petite taille.

1.1.2. L'adaptation des contenus

L'adaptation des contenus Web consiste à rendre les contenus perceptibles, compréhensibles, robustes et utilisables :

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

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

Le respect des normes et standards de développement W3C (World Wide Web Consortium) et la conformité technique des pages Web pourra grandement faciliter l'accès à de nombreux contenus, aussi bien pour les personnes handicapées que pour certaines personnes valides navigant dans des contextes variés.

Dans de très nombreux cas, la conformité technique sera toutefois largement insuffisante. C'est notamment le cas lorsque la nature du contenu le rend imperceptible par certaines

personnes handicapées. Dans ce cas, il faudra prévoir des contenus de substitution, appelés aussi contenus alternatifs.

Exemple : les équivalents textuels pour les images

Les internautes non déficients visuels savent généralement qu'il est possible de faire apparaître un texte au moment où la souris survole une image. Ce procédé permettait souvent aux internautes de se passer de l'image à l'époque où les connexions bas-débit étaient majoritaires, et que les images s'affichaient trop lentement. Ce texte alternatif est également et surtout utilisé pour renseigner les personnes qui ne peuvent pas percevoir le sens véhiculé par l'image. Ce recours, qui n'a de valeur ajoutée que lorsque l'image véhicule effectivement un sens, est un des éléments nécessaires pour qu'une page qui comporte des images significatives soit accessible. Outre le bénéfice qu'en retirent les utilisateurs handicapés, les équivalents textuels peuvent aider tous les utilisateurs à trouver des pages plus rapidement, puisque les robots de recherche peuvent utiliser ce texte quand ils indexent les pages.

1.2. L'administration en ligne

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

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

- faciliter l'accès à l'information et aux services,
- assurer la compatibilité avec les outils d'aide à la navigation (navigateurs en mode texte, lecteurs d'écran, ...),
- proposer des solutions alternatives pour les contenus non ou difficilement perceptibles,

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

Afin d'assurer une accessibilité maximale pour les contenus Web, il est nécessaire de respecter un ensemble de règles et de s'assurer que ces règles répondent aux attentes des utilisateurs finaux, qu'ils soient en situation de handicap ou non. Le RGAA a été élaboré pour répondre à cette préoccupation.

1.3. Le cadre législatif

1.3.1. Les préalables

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

Une circulaire du Premier ministre du 7 octobre 1999 relative aux sites Internet des services et des établissements publics de l'Etat indique : "Les responsables des sites veilleront tout

particulièrement à favoriser l'accessibilité de l'information à tous les internautes, notamment les personnes handicapées, non voyantes, malvoyantes ou malentendantes."

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

1.3.2. Le référentiel de 2004

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

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

1.3.3. La loi de février 2005

La réglementation s'est renforcée en février 2005. La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 "pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées" instaure au titre de l'article 47, l'obligation pour les services de communication publique en ligne des services de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent d'être accessibles aux personnes handicapées.

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

2. Démarche d'élaboration

2.1. Démarche et partis pris

La méthode retenue est de favoriser le développement de l'accessibilité numérique en mettant en place un cadre de référence clair, pratique, opérationnel qui tienne compte autant que possible des exigences locales.

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

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

- le document doit pouvoir être utilisé dans différents contextes (management, déploiement, formation, gestion de projet, développement, audit, ...). Il doit donc comporter plusieurs vues, et plusieurs angles d'approche.
- le document s'appuie le plus strictement possible sur le standard WCAG 2.0 et ses différents documents de déploiement ;
- le RGAA concerne l'ensemble des autorités administratives, c'est-à-dire les collectivités locales, les organismes publics et les services de l'Etat; aussi, le niveau d'exigence traduit dans les critères de succès du RGAA doit être adapté à l'ensemble des autorités administratives ;

2.2. Evolution du RGAA 1.0

La version 1.0 du RGAA s'appuyait sur les recommandations internationales en vigueur à l'époque où il a été élaboré, à savoir le guide WCAG 1.0. Il proposait un mode de déploiement progressif visant à faire entrer dans une démarche d'accessibilité le plus grand nombre d'acteurs publics. Il a été soumis à une consultation en deux phases : la première phase, restreinte, s'est adressée à un échantillon représentatif d'experts et d'utilisateurs issus de l'administration, du milieu associatif et du secteur industriel. Elle s'est déroulée entre mars et avril 2007. La deuxième étape fut une phase d'appel à commentaires public permettant d'associer à cette réflexion un nombre plus important de contributions entre mai et août 2007. La version 1.0 du RGAA a été validée par le collège d'experts accessibilité le 18 septembre 2007 et publiée sur le Web.

La version 2 du RGAA ne remet pas en question les fondements de la première version mais est une évolution du premier référentiel, pour le mettre en cohérence avec les standards internationaux.

2.3. Mise à jour des critères de succès et des tests de conformité

La liste des critères de succès a été réalisée à partir des recommandations du W3C/WAI et a donc évoluée depuis le RGAA v1 pour intégrer les recommandations propres au WCAG 2.0. La liste des tests de conformité reflète cette évolution et propose les tests correspondant aux nouveaux critères de succès.

Cette mise à jour concerne les deux annexes suivantes :

- **Annexe 1 : Les critères de succès**
- Cette annexe contient une explication des 61 critères de succès WCAG 2.0. La structure et la numérotation des critères sont identiques. Le RGAA V2 apporte des précisions sur le déploiement de ces critères, notamment via des explications et des exemples. Les critères sont répartis en quatre sections représentant des exigences relatives aux contenus, correspondant en tous points à la structure et aux critères de succès des WCAG 2.0 :
 - (Contenus) Perceptibles
 - (Contenus) Utilisables
 - (Contenus) Compréhensibles
 - (Contenus) Robustes
- **Annexe 2 : les tests de conformité**
- Les 187 tests de conformité contenus dans cette annexe sont issus des « techniques et failures », documents non normatifs associés aux WCAG 2.0. Ils sont classés en douze thématiques opérationnelles, destinés à des personnels de profil technique, en vue de faciliter la vérification de conformité d'une page, d'un échantillon de pages ou d'un site.
 - Cadres
 - Couleurs
 - Formulaires
 - Images
 - Multimédia
 - Navigation
 - Présentation
 - Scripts
 - Standards
 - Structure
 - Tableaux
 - Textes

2.4. Appel à commentaires

Tout comme la première version du RGAA, le document a été soumis à un échantillon représentatif d'experts en accessibilité lors d'un appel à commentaires restreint qui s'est déroulé du 24 juin au 10 juillet 2009.

3. Evolution du document

3.1. Evolution du document

Les conditions d'élaboration, d'approbation, de modification et de publication du RGAA sont fixées par décret. Ceci se traduit notamment par :

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

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

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

- les évolutions technologiques,
- les évolutions en matière de normes ou de standards,
- les évolutions législatives et juridiques,
- la politique de l'Etat en matière de handicap.

3.2. Propriété et responsabilité

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

Cela se traduit notamment par :

- la publication sur un site Web public afin qu'il soit consultable par tous. Actuellement, la version officielle du RGAA et de leurs documents d'accompagnement sont accessibles à l'adresse suivante : <http://www.references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite>,
- la mise à jour régulière afin de tenir compte des évolutions des technologies et des usages des autorités administratives soumises à l'application de la loi du 11 février 2005.

Partie 2 : Guide d'accessibilité

4. Périmètre d'application du RGAA

4.1. Services concernés

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

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

La politique de mise en accessibilité des applications web doit prévoir également une distinction entre les applications utilisées par un nombre de fonctions restreintes mais auxquelles peut un jour postuler un agent handicapé, et celles mobilisant un grand nombre d'opérateurs (ex : Solon ...) dont la mise en accessibilité devra être prioritaire.

Le RGAA concerne le grand public et les fonctionnaires pour les sites Internet, Intranet et les applications web.

4.2. Les contenus mis en ligne sur des sites externes

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

Exemple : un ministère qui met ses vidéos sur Daily Motion ou Youtube, doit au minimum créer un lien vers un contenu textuel alternatif. Il procédera de même s'il diffuse des contenus par l'intermédiaire de réseaux sociaux.

En revanche des informations publiées par un agent d'un ministère et décrivant ses activités ne doivent pas être considérées comme une communication publique en ligne (sur un réseau social par exemple).

4.3. Les liens vers des documents téléchargeables publiés sur d'autres sites

La mise en place de liens externes vers des documents à télécharger peut se justifier par la nécessité de fournir des informations complémentaires relatives au contenu. Dans ce cas on peut distinguer deux attitudes qui peuvent être adoptées :

- s'il s'agit de compléter une information présente sur le site et déjà accessible, le gestionnaire du site peut simplement indiquer que le contenu du document téléchargeable ne répond pas aux critères d'accessibilité,
- s'il s'agit d'une information indispensable à la compréhension de l'information communiquée par le site public, le responsable du site doit s'assurer de son accessibilité en proposant une solution alternative au téléchargement.

5. Modalités d'application du RGAA

L'objectif du RGAA est de donner aux responsables de services de communication publique en ligne désirant se lancer dans une démarche de mise en accessibilité ou de création d'un nouveau service en ligne, les moyens de pouvoir le faire dans les meilleures conditions possibles. L'opportunité est ainsi offerte d'inclure l'accessibilité numérique dans les cahiers des charges d'appels d'offres et de mettre à la disposition des services concernés un outil d'évaluation adapté.

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

5.1. Niveaux de conformité à l'accessibilité

La traduction française agréée des WCAG 2.0 indique : « Afin de répondre aux besoins de divers groupes et de différents contextes, trois niveaux de conformité ont été définis : A (le plus bas), AA et AAA (le plus élevé). »

Les critères de succès ont donc été associés à l'un des niveaux A, AA et AAA sur la base de divers facteurs dont la liste est proposée (en anglais) à l'adresse suivante :

<http://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/conformance.html#uc-levels-head>

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

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

<http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/#conformance-reqs>

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

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

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

5.2. Démarche de mise en accessibilité

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

Le RGAA pourra notamment être utilisé dans les contextes suivants:

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

5.2.1. Mise en œuvre d'un nouveau site (ou refonte d'un site existant)

Cette approche consiste à intégrer les recommandations du RGAA dès les premiers travaux de mise en œuvre ou de refonte globale du site et tout au long des différentes étapes jusqu'à la mise en Production du site internet. Cette prise en compte en amont permettra d'assurer l'accessibilité du futur site en intégrant des vérifications tout au long du processus de création.

Voici quelques phases fondamentales de la vie d'un site Internet au cours desquelles le RGAA peut être mise en application. Attention, suivant l'étendue et le contexte du projet, ces phases ne sont pas toujours effectuées ou déroulées dans l'ordre présenté ci-dessous. Ces étapes reflètent le cas général.

- **Analyse des besoins**

L'analyse des besoins consiste va permettre de répondre à des questions telles que :

- Quels sont les objectifs du site ?

- Quelle est la teneur des contenus ?
- Quelles sont les problématiques à résoudre ?
- Quelle est la cible ?
- Etc...

Cette étape ne nécessite pas formellement l'utilisation du RGAA mais il est à noter qu'elle correspond au moment où l'on définit la cible et les contenus, et par conséquent aux premières réflexions sur l'accessibilité des contenus du futur site.

- **Rédaction du cahier des charges**

Les critères de succès et tests du RGAA doivent être mentionnés, signalés et expliqués (en annexant le RGAA par exemple) de façon à :

- formaliser les exigences,
- mesurer les implications techniques,
- communiquer les règles aux maîtrises d'œuvre,
- faciliter les recettes aux différents stades de production du site.

- **Ergonomie et design**

Cette étape consiste à définir, à partir de l'architecture :

- l'ergonomie générale du site internet : les différentes rubriques du site, les principes de navigation, l'organisation des contenus, L'ergonomie générale du site est souvent validée par l'intermédiaire de prototypes semi-fonctionnels (story-boards, wireframes...). Le RGAA doit servir à valider ces prototypes en matière d'accessibilité
- le design du site : la charte graphique, les codes couleurs, les polices de caractères utilisées, le logo, etc... Le RGAA peut servir à valider les maquettes graphiques sur le plan des contrastes, de la présence d'éléments fondamentaux, etc...

- **Intégration (production de gabarits)**

Cette étape est essentiellement pratiquée dans le cas général où le site sera développé sur la base d'un CMS (système de gestion de contenus). Il s'agit de réaliser l'intégration des principaux modèles de pages du site. Le RGAA doit servir à vérifier l'accessibilité des gabarits produits, notamment en termes de conformité et de fonctionnement dans divers outils de restitution. Il peut également servir de guide pour les intégrateurs, ou encore de support de formation pour ces mêmes publics.

- **Développement du site**

Cette étape consiste à développer l'ensemble des fonctionnalités du site internet. Le RGAA doit servir à contrôler le site en cours de développement.

- **Intégration des contenus**

Il s'agit soit pour le maître d'ouvrage, soit pour le maître d'œuvre de saisir les contenus du futur site Internet. Le RGAA peut servir à former les contributeurs, et également à les guider dans leur saisie.

- **Tests / Recette**

Cette étape consiste à tester l'ensemble des fonctionnalités du site internet mais également de tester les aspects « techniques » du site : résistance à la montée en charge, compatibilité avec les différents supports et navigateurs, temps de chargement, etc...

Lors de cette étape, les tests de conformités du RGAA vont permettre de contrôler le niveau d'accessibilité du site, en vue notamment d'améliorations, mais également en vue de la réalisation de l'attestation de conformité.

- **Cas spécifique 1 :**

Le RGAA doit servir aux créateurs d'une application en ligne (CMS, ERP web, etc..) à valider et à améliorer les pages produites par leur application. Ces créateurs d'application auront intérêt à respecter les standards internationaux concernant les outils de production de contenu (ATAG – Authoring Tools Accessibility Guidelines) produits par la Web Accessibility Initiative au W3C.

5.2.2. Amélioration d'un site

Dans certains cas, la refonte totale d'un site n'est pas pertinente ou possible immédiatement. Certains acteurs publics ont en effet des budgets limités, et il arrive également qu'une refonte importante dure plusieurs mois, voire années. Quelquefois une refonte va donc nécessiter un délai tel que des actions devront absolument être menées en parallèle sur l'accessibilité des contenus de la version du site en production. Dans ce cas, puisqu'il est trop tard pour tenir compte des règles d'accessibilité pendant la production, il faudra travailler sur des défauts d'accessibilité des contenus en production. Ces défauts peuvent être dus à différentes causes, dont voici les plus fréquentes :

- **Ergonomie et architecture de l'information**
 - manque de pages d'éléments pertinents pour l'accessibilité,
 - défauts d'architecture ou de navigation.
- **Design**
 - contrastes insuffisants,
 - technologies traitées de manière inaccessible à la création (flash, JS, Ajax...).
- **Technique**
 - système de gestion de contenus difficile à utiliser pour produire des contenus accessibles,
 - Gabarits de pages non conformes ou non compatibles avec certains outils ou navigateurs,
 - Encapsulation de solutions externes non accessibles.
- **Contenus**
 - affichage de contenus syndiqués non accessibles,
 - gestion d'une quantité importante de contenus et de pages,
 - gestion de contenus multimédia en quantité importante,
 - difficultés sur les processus transactionnels (téléprocédures, par exemple).

Dans tous ces cas présentés ci-dessus, le RGAA devra servir à vérifier à améliorer progressivement la conformité des contenus et des services proposés. La méthodologie proposée est la suivante :

1. **Vérification de conformité** sur tout ou partie des contenus concernés et détermination des points défaillants en listant les défauts présents sur les contenus en production ;
2. **Classement des points défaillants** par ordre de priorité et de criticité : par exemple, un défaut sur un processus transactionnel sera plus critique qu'un défaut sur un article ;
3. **Détermination de la charge associée** à chaque point défaillant : certains points peuvent être traités en interne, d'autres impliquent un prestataire, d'autres un partenaire. Dans tous les cas, la charge doit être évaluée ;
4. **Arbitrage de faisabilité** : au vu de la charge, certains défauts peuvent ou doivent (points critiques) être traités, d'autres mobiliseraient un temps ou une charge de travail susceptible de provoquer de la surqualité (cette notion de surqualité ne devrait pas concerner les points critiques) ;
5. **Planification et réalisation des améliorations** : la résolution des problèmes nécessite d'identifier l'interlocuteur, de prévoir et de réaliser les améliorations ;
6. **Vérification de conformité** des points traités : la vérification peut avoir lieu en cours d'amélioration ou en fin de processus ;
7. **Retour à l'étape 1.**

Pour faciliter l'utilisation du RGAA dans un contexte d'amélioration progressive d'un site existant (et non dans le cas d'une refonte), la première version du RGAA proposait un classement des tests par année de déploiement. Ce classement en années N, N+1, N+2 n'a pas été repris dans la version actuelle du RGAA, chaque scénario de mise en accessibilité étant spécifique à chaque projet. En revanche, il est toujours possible pour un administrateur qui se trouve dans l'impossibilité de refondre directement son site, de procéder de manière progressive.

Pour ceci, l'administrateur du service en ligne peut utiliser les classements de tests proposés dans le RGAA :

- Tests automatisables, semi-automatisables, manuels
- Niveau de difficulté facile, moyenne, ou difficile
- Niveau WCAG déduit A, AA ou AAA

5.3. Accessibilité totale et surqualité

Les standards WCAG 2.0 sont des recommandations. Ils contiennent notamment un certain nombre de règles techniques très précises qui peuvent être déployées facilement et même quelquefois être testées automatiquement. Ils contiennent par ailleurs des recommandations d'ordre général, bien plus difficiles à déployer et à vérifier, eu égard à leur caractère subjectif. C'est par exemple le cas des recommandations de pertinence, dont la vérification de conformité est fortement dépendante de l'observateur.

Ces deux types de recommandations doivent en théorie se déployer sur toutes les pages d'un site. En pratique, il est difficile et extrêmement chronophage de tester l'intégralité des contenus au regard de l'intégralité des règles WCAG 2.0. Outre les difficultés liées à la subjectivité du jugement de l'évaluateur, dans certains cas, la volonté de rendre un site totalement accessible sur l'intégralité de ses pages et pour l'intégralité des critères peut conduire à une débauche d'énergie qui peut s'avérer contre-productive.

Il va donc être nécessaire :

- de fixer des limites (analyser un échantillon de pages représentatives et non l'intégralité du site),
- d'effectuer des arbitrages (décider dans quel cas une amélioration s'avère trop lourde ou contre-productive),
- de planifier les opérations de façon à faire de l'accessibilité une démarche d'amélioration continue.

Il est utile de rappeler que l'accessibilité absolue n'est pas forcément une attente immédiate des personnes handicapées. La première attente fondamentale est que les contenus des sites publics soient accessibles. Pour résumer, de nombreuses personnes handicapées préféreraient que 100% des sites soient accessibles à 80%, plutôt que 20% des sites publics soient accessibles à 100%.

5.4. Attestation de conformité

5.4.1. Principe

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

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

En tout état de cause, les écarts devront être justifiés et expliqués suivant le principe de la dérogation (cf. 5.5).

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

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

5.4.2. Contenu de l'attestation

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

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

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

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

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

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

Elle fait la distinction entre :

- les contenus pour lesquels le service s'engage dès maintenant sur leur accessibilité,
- les contenus pour lesquels le service s'engage sur un calendrier de travail,
- les raisons pour lesquelles certains tests ou certains contenus ne sont pas accessibles doivent être justifiées par l'administrateur du site dans son attestation.

Le RGAA ne fournit pas de format spécifique pour l'attestation de conformité mais précise les informations minimums à faire figurer :

- date de réalisation,
- version du RGAA de référence,
- nom et adresse email du déclarant,
- technologies utilisées sur le site,
- liste des agents utilisateurs et technologies d'assistance utilisées pour vérifier l'accessibilité des contenus,
- liste des pages du site ayant fait l'objet de la vérification de conformité,
- résultat des tests et justification des dérogations.

5.4.3. Qui vérifie la conformité ?

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

Selon le décret n° 2009-546 du 14 mai 2009, la vérification de la conformité au RGAA est assurée par le ministère chargé des personnes handicapées, qui mettra en œuvre d'ici la fin 2010 un dispositif de veille et de contrôle. C'est ce principe de vérification qui est décrit ici. C'est également ce principe qui peut être retenu pour vérifier le site lors de sa production ou dans le cadre d'une démarche d'amélioration d'un site existant.

5.4.4. Que vérifie-t-on ?

Il est le plus souvent impossible de vérifier l'intégralité des critères du RGAA sur l'intégralité des pages d'un site (qu'il vienne d'être refondu ou qu'il soit en cours d'amélioration). C'est pourquoi l'administrateur du site va devoir déterminer un échantillon de pages représentatives dont certaines seront obligatoires au regard de l'attestation de conformité (cf 5.5.2). La taille de cet échantillon peut varier suivant le nombre de pages, les contenus proposés, le nombre de formulaires, les processus transactionnels, etc...

L'administrateur de site aura intérêt à choisir un échantillon de pages le plus étendu et le plus représentatif possible, tout en veillant à ne pas provoquer une masse de travail exagérée pour la vérification.

5.4.5. Comment vérifie-t-on ?

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

- **Identification des pages composant l'échantillon** : ce choix relèvera le plus souvent de décisions locales eu égard à la disparité des contextes et donc de la politique d'accessibilité définie. L'échantillon contient au minimum l'ensemble des pages obligatoires
- **Réalisation des tests** sur chacune des pages de l'échantillon :
 - **A partir du code source**
Bien que cela représente un travail fastidieux, il est techniquement possible de réaliser une grande partie des tests de l'annexe 2 en contrôlant le code source du contenu Web dont on souhaite mesurer la conformité au RGAA.
 - **A l'aide d'outils**
Pour faciliter la réalisation des tests de l'annexe 2, des travaux sont actuellement en cours pour mettre à disposition un outil permettant d'automatiser une partie des tests de l'annexe 2 et de se comporter comme un aide à la réalisation pour les tests non automatisables.
Les modalités d'accès et d'utilisation seront définies par les services du ministre chargé des personnes handicapées.

5.4.6. Mise en ligne de l'attestation

L'attestation sera accessible sur le service de communication publique en ligne via une page dédiée ou au sein d'une autre page (aide/politique d'accessibilité/mention légale). Cette page devrait être accessible depuis n'importe quelle autre page du service de communication publique en ligne.

5.4.7. Validité de l'attestation

L'attestation de conformité est considérée comme valide pour la version en cours du RGAA à la date de sa mise en ligne. Dès qu'une nouvelle version du RGAA sera publiée, l'attestation liée à une version antérieure ne sera plus valide.

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

5.5. Dérogations au principe d'accessibilité totale d'un site

Dans certains cas, le responsable du service de communication publique en ligne peut être dans l'incapacité de mettre en œuvre tout ou partie du RGAA. Il est alors nécessaire de définir les choix et priorités de mise en œuvre et de les consigner dans un document de politique d'accessibilité.

Les principales raisons pouvant conduire à déroger au principe d'accessibilité total du site sont notamment :

- **un volume trop important** : le nombre de pages concernées par la mise en accessibilité est tel qu'une dérogation est inévitable pendant une durée définie permettant la mise en conformité totale.
Exemple : un service ayant mis en ligne des centaines ou des milliers de pages avant l'entrée en vigueur du RGAA et pour lesquelles la mise en accessibilité implique un travail anormalement conséquent et techniquement irréalisable dans les délais prévus au Référentiel.
- **Une obsolescence des contenus** : les contenus relevant de la mission de sauvegarde à titre patrimonial de l'internet par les acteurs publics désignés par la loi.
Exemple : un service proposant des archives de contenu. Voir notamment, concernant les archives, les articles 221-1 et suivants du Code du patrimoine, et concernant le dépôt légal, l'article L132-2-1 du Code du patrimoine, ajouté par l'article IV de la loi n°2006- 961 du 1er août 2006 sur le Droit d'auteur et les droits voisins dans la société de l'information, qui charge La Bibliothèque nationale de France (BNF) et l'Institut national de l'audiovisuel (INA) d'effectuer le dépôt légal des œuvres sous forme numérique
<http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnTexteDeJorf?numjo=MCCX0300082L>)
- **un contenu tierce partie** : dans le cas d'un site hébergeant des forums publics, zones de commentaires publiques ou mettant en forme l'agrégation de différents contenus externes, le propriétaire du service de communication publique n'est pas l'auteur des contenus et ne peut donc pas avoir la garantie qu'il est et reste accessible en permanence.
Exemple : un wiki, un forum, l'espace collaboratif d'une communauté de pratiques

Dans tous ces cas :

- les contenus non accessibles doivent être signalés à l'utilisateur pour qu'il soit informé de la proportion des pages concernées et de leur localisation dans les rubriques du site.
- Les dérogations en matière d'accessibilité doivent être expliquées et motivées dans le cadre de l'attestation de conformité
- Il est nécessaire de prévoir un canal permettant aux personnes handicapées ou qui détectent un problème dans ce domaine de pouvoir le signaler aux administrateurs du service en ligne.

De plus, 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 devra prendre les moyens nécessaires afin de donner accès aux informations recherchés par la personne handicapé.

6. Gestion des versions

Pour une meilleure compréhension, chaque version du guide d'accompagnement est rattachée à une version du RGAA.

Version	Version RGAA	Date	Description
1.0	2.2	30/09/2009	Création du guide d'accompagnement
1.1	2.2	23/10/2009	Version officielle liée à la signature de l'arrêté

Sommaire détaillé

1. CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT	10
1.1. LES ENJEUX	10
1.2. L'ADMINISTRATION EN LIGNE	11
1.3. LE CADRE LÉGISLATIF	11
2. DÉMARCHE D'ÉLABORATION	13
2.1. DÉMARCHE ET PARTIS PRIS	13
2.2. ÉVOLUTION DU RGAA 1.0	13
2.3. MISE À JOUR DES CRITÈRES DE SUCCÈS ET DES TESTS DE CONFORMITÉ	14
2.4. APPEL À COMMENTAIRES	14
3. ÉVOLUTION DU DOCUMENT	15
3.1. ÉVOLUTION DU DOCUMENT	15
3.2. PROPRIÉTÉ ET RESPONSABILITÉ	15
4. PÉRIMÈTRE D'APPLICATION DU RGAA	17
4.1. SERVICES CONCERNÉS	17
4.2. LES CONTENUS MIS EN LIGNE SUR DES SITES EXTERNES	17
4.3. LES LIENS VERS DES DOCUMENTS TÉLÉCHARGEABLES PUBLIÉS SUR D'AUTRES SITES	17
5. MODALITÉS D'APPLICATION DU RGAA	18
5.1. NIVEAUX DE CONFORMITÉ À L'ACCESSIBILITÉ	18
5.2. DÉMARCHE DE MISE EN ACCESSIBILITÉ	19
5.3. ACCESSIBILITÉ TOTALE ET SURQUALITÉ	22
5.4. ATTESTATION DE CONFORMITÉ	23
5.5. DÉROGATIONS AU PRINCIPE D'ACCESSIBILITÉ TOTALE D'UN SITE	26
6. GESTION DES VERSIONS	28