

# GUIDE DE L'AUDITEUR RGAA

## LICENCE D'UTILISATION



Ce document est la propriété du Secrétariat général à la modernisation de l'action publique français (SGMAP). Il est placé sous la [licence ouverte 1.0 ou ultérieure](#), équivalente à une licence *Creative Commons BY*. Pour indiquer la paternité, ajouter un lien vers la version originale du document disponible sur le [compte GitHub de la DInSIC](#).

## SOMMAIRE

---

<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
À qui s'adresse ce guide ?.....	3
<b>Préparation de l'audit.....</b>	<b>4</b>
Contexte.....	4
Niveau de conformité.....	5
Base de référence.....	5
<b>Construction de l'échantillon de test.....</b>	<b>8</b>
Établir l'échantillon.....	8
Cas particuliers.....	9
Validation de l'échantillon.....	11
<b>Conduite de l'audit.....</b>	<b>12</b>
Évaluation de la conformité.....	12
Dérogations et droit à la compensation.....	14
Réalisation de l'audit.....	17
<b>Restitution.....</b>	<b>20</b>
Relevé d'audit.....	20
Liste des dérogations constatées et acceptées.....	20
Rapport d'audit.....	20
Contestations.....	20
Priorisation.....	21
<b>Ressources.....</b>	<b>22</b>
Ressources RGAA 3.....	22
Ressources W3C/WCAG.....	22

## INTRODUCTION

---

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

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

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

### À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?

Ce guide s'adresse aux personnes qui effectuent des audits RGAA : référent accessibilité dans une administration, développeur en charge des audits de suivi ou encore auditeur externe à l'administration.

Ce guide est destiné à des utilisateurs avertis ayant déjà une connaissance du RGAA 3. Il ne s'agit pas d'un cours à propos de l'utilisation du référentiel général d'accessibilité pour les administrations ou de l'application du RGAA sur un site web.

Ce document est purement informatif, il vous permet d'appréhender les principales étapes de la mise en place d'un audit à la présentation de ses résultats.

Le document est organisé en 3 grandes parties :

- Préparation de l'audit : définition du contexte et préparation de l'échantillon de test ;
- Conduite de l'audit : évaluation, dérogation et réalisation de l'audit ;
- Restitution : documents, conduite de la restitution et gestion des contestations.

## PRÉPARATION DE L'AUDIT

---

Avant de démarrer un audit, vous devez définir un certain nombre d'éléments :

- le contexte de l'audit ;
- le niveau de conformité à confronter ;
- la base de référence pour réaliser les tests de restitution ;
- l'échantillon de pages qui sera testé.

### CONTEXTE

Un audit peut intervenir à diverses occasions :

- Préparation à une labellisation ou à la rédaction et publication d'une déclaration de conformité ;
- Réalisation d'un état de l'existant généralement pour trancher sur une question de refonte ;
- Suivi d'un site en développement ;
- Audit de contrôle...

Préciser le contexte de l'audit va vous permettre d'adapter la préparation de l'échantillon ainsi que les recommandations que vous ferez.

On peut classer les audits et les recettes en deux grandes familles :

### LES AUDITS DESTINÉS À PRÉPARER ET ACCOMPAGNER LA MISE EN ACCESSIBILITÉ DES CONTENUS.

Dans ces types d'audits, il s'agit de relever les non-conformités et de proposer des solutions de corrections. Ces audits peuvent également servir de base à la priorisation des problématiques rencontrées afin de prendre en compte les contraintes du projet.

Ces audits sont les plus longs à mener, ils doivent être les plus complets possible car ils seront le socle technique du projet d'accessibilité.

### AUDITS D'ÉVALUATION ET DE CERTIFICATION.

Les audits d'évaluation vont permettre d'obtenir une vue instantanée du niveau de conformité d'un site, ils s'effectuent le plus souvent sur un échantillon de critères représentatifs et un échantillon de pages réduit. Ils ne comportent généralement pas de préconisation de correction.

Les audits de certification ont pour vocation d'attester, lors d'une procédure de certification ou de déclaration légale, le niveau de conformité atteint par le site ou l'application.

Ces audits ne comportent généralement pas de préconisation de correction, ce n'est pas le but recherché, il s'agit de fournir un relevé des non-conformités qui sera le socle technique de la mesure de conformité.

Ils doivent être menés avec beaucoup de rigueur et dans le cas d'une labellisation par exemple, selon une procédure établie qui peut comporter des différences notables avec l'audit classique. Par exemple, le label e-accessible propose des niveaux différents de ceux du RGAA.

Dans les deux cas, la procédure de mise en place et de préparation est identique.

## NIVEAU DE CONFORMITÉ

Vous devez définir en accord avec l'administration, le niveau de conformité à évaluer.

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)<sup>1</sup>.

Les critères de succès sont associés à l'un des niveaux A, AA et AAA sur la base de divers facteurs<sup>2</sup>.

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<sup>3</sup>.

Le niveau recommandé par l'Union européenne est le niveau double A (AA)<sup>4</sup>. C'est également le niveau attendu pour les sites concernés par le RGAA. À ce titre, pour être conforme au RGAA, il est nécessaire de valider l'ensemble des critères ayant un niveau WCAG déduit A et AA. Les critères de succès associés au niveau AAA peuvent être pris en compte dans certains contextes, lorsque cela est possible et pertinent.

Selon le contexte et la demande de l'administration, vous devez donc spécifier, avant de réaliser l'audit, le niveau à évaluer et donc les critères à évaluer. Ceci dit, **compte tenu du contexte juridique, il est très souvent souhaitable de réaliser un audit de niveau AA.**

## BASE DE RÉFÉRENCE

Plusieurs critères RGAA font référence à des tests de restitution à effectuer sur un ensemble de technologies d'assistance (TA), de navigateurs et de systèmes d'exploitation. Vous devez définir cette base de référence avant de commencer l'audit.

Il s'agit essentiellement de tests à réaliser sur des composants développés avec l'API ARIA afin de s'assurer que les restitutions sont correctes.

La base de référence est constituée des configurations (technologie d'assistance, système d'exploitation, navigateur) qui permettent de déclarer qu'un dispositif est « compatible avec l'accessibilité » :

Un contenu ou une fonctionnalité doit être compatible avec les technologies d'assistance des utilisateurs ainsi qu'avec les fonctions d'accessibilité des navigateurs et des autres agents utilisateurs via une API d'accessibilité<sup>5</sup>.

Toutefois, ni WCAG ni le W3C ne spécifient quelles technologies ou encore combien de ces technologies doivent être évaluées pour qu'un composant puisse être déclaré conforme.

1 Source : traduction française agréée des WCAG 2.0, chapitre « [Les exigences de conformité](#) »

2 Source : traduction française agréée des WCAG 2.0, chapitre « [Comprendre les niveaux de conformité](#) »

3 Source : traduction française agréée des WCAG 2.0, chapitre « [Les exigences de conformité](#) »

4 Le point 31 de la [résolution du Parlement européen du 13 juin 2002](#) précise que tous les sites publics européens doivent avoir le niveau double A (AA) du W3C/WAI

5 [Définition « Compatible avec les technologies d'assistance » issue du glossaire du RGAA 3](#)

Ainsi, le RGAA a décrit une base de référence établie par consensus à partir de la liste des technologies d'assistance dont l'usage est suffisamment répandu, ou dans certains cas lorsqu'elle est fournie de manière native et constitue le moyen privilégié d'accès à l'information et aux fonctionnalités.

La base de référence permettant de couvrir la proportion la plus large des usages est constituée de combinaisons associant des technologies d'assistance d'usage suffisamment répandu, les deux systèmes d'exploitation Windows XP+ et OSX/macOS et les trois navigateurs IE9+, Firefox et Safari.

Pour qu'un dispositif HTML5/ARIA ou son alternative soit considéré comme compatible avec l'accessibilité, il faut qu'il soit pleinement fonctionnel, en matière de restitution et de fonctionnalités, sur au moins une des combinaisons décrites dans la base de référence du référentiel technique<sup>6</sup>.

À moins d'être dans un environnement maîtrisé, c'est avec l'une de ces combinaisons que vous devez tester les composants identifiés. La DINSIC met à disposition un guide pour évaluer l'accessibilité des composants à l'aide des lecteurs d'écrans<sup>7</sup>.

## ENVIRONNEMENT MAÎTRISÉ

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

Par exemple, lorsque le site web est exclusivement diffusé dans un environnement GNU/Linux, les tests devront être réalisés uniquement sur les navigateurs et les technologies d'assistance utilisés par les agents sur cette plateforme. Cette base de référence se substitue à la base de référence utilisée en environnement non maîtrisé.

Un environnement est maîtrisé si l'accès à l'information, les technologies, les conditions d'utilisation et le profil des utilisateurs peuvent être connus a priori et donc maîtrisés. Les principaux éléments dont la maîtrise est essentielle sont :

- Le type et la version des navigateurs ;
- Les technologies supportées, leur version et leur activation (JavaScript, WAI-ARIA, Flash, Silverlight...) ;
- Les technologies d'assistance et tout dispositif utilisé de manière spécifique par les utilisateurs handicapés ;
- Les systèmes d'exploitation et les APIs d'accessibilité supportées ;
- La formation des utilisateurs de technologies d'assistance à l'utilisation de tout dispositif particulier (interface, application en ligne...).

Les auteurs et les administrateurs doivent garantir la compatibilité des technologies utilisées et de leurs usages par les utilisateurs et leurs technologies (y compris les technologies d'assistance).

**Les services d'information ou les sites web, quel que soit leur statut, qui offrent un accès public ne peuvent pas être considérés comme des environnements maîtrisés.**

---

6 [Base de référence du RGAA 3](http://references.modernisation.gouv.fr/referentiel/base-de-reference.html) : <http://references.modernisation.gouv.fr/referentiel/base-de-reference.html>

7 [Guide sur les lecteurs d'écran](https://disic.github.io/guide-lecteurs_ecran/) : [https://disic.github.io/guide-lecteurs\\_ecran/](https://disic.github.io/guide-lecteurs_ecran/)

## **ADAPTATION DE LA BASE DE RÉFÉRENCE.**

La base de référence proposée par le RGAA n'est qu'un socle de base. Si nécessaire, elle peut être adaptée et étendue à des technologies d'assistances ou des contextes de consultation différents.

Cela peut-être le cas par exemple en enrichissant la base de référence des technologies d'assistance pour mobile comme Voice Over pour iOS ou de Talkback pour Android pour citer les deux cas les plus couramment rencontrés.

En dehors du cas spécifique des environnements maîtrisés, les technologies d'assistance proposées dans la base de référence du RGAA devraient être systématiquement conservées.

## CONSTRUCTION DE L'ÉCHANTILLON DE TEST

---

En pratique, il est difficile et extrêmement chronophage de tester l'intégralité des contenus au regard de l'intégralité des règles RGAA. 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. Ainsi, la définition d'un périmètre restreint mais qui reste représentatif des contenus et fonctionnalités du site est un compromis pertinent pour évaluer l'accessibilité d'un site web donné de façon rapide et efficace.

L'échantillonnage est une étape très importante car elle va conditionner toutes les opérations de correction. Un échantillon mal construit peut avoir des conséquences très négatives sur l'accessibilité du site ou de l'application.

### ÉTABLIR L'ÉCHANTILLON

#### QUELLE EST LA FINALITÉ DU SITE ?

Afin de définir le périmètre de l'audit vous devez identifier la finalité du site. Le site permet-il d'informer ? De commander des produits ? De poster une réclamation ? ...

Définir la finalité du site vous permettra de valider notamment la pertinence de l'échantillon. Ainsi, pour un site dont la finalité est de proposer d'échanger avec des personnes compétentes sur des questions juridiques, l'échantillon devra comporter au moins toutes les étapes nécessaires et suffisantes à l'utilisateur pour poser sa question et accéder à la réponse.

#### ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF

C'est généralement l'administration responsable du site web qui propose l'échantillon car c'est elle qui connaît le mieux le site. C'est cette proposition que vous devrez valider en portant une attention particulière aux questions suivantes :

- Les pages obligatoires sont-elles présentes ?
- L'échantillon est-il représentatif de la typologie des contenus et des processus ?
- L'échantillon est-il représentatif de la nature et des objectifs du site ?
- L'échantillon possède-t-il, si nécessaire, 15 pages, au moins ?

L'échantillon est validé par l'auditeur et des modifications (remplacement ou ajout) peuvent être réclamées par l'auditeur afin d'obtenir un échantillon représentatif de la typologie des contenus du site web.

L'échantillon représentatif doit comprendre au minimum les éléments suivants :

1. accueil du site ;
2. plan du site (si présent) ;
3. page présentant des résultats du moteur de recherche (si présente) ;
4. page des mentions légales ;
5. page de contact ;
6. 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 :

1. pages d'accès aux contenus ou fonctionnalités principaux (ex. : rubriques de 1<sup>er</sup> niveau dans l'arborescence...) ;
2. pages représentatives des types de contenus disponibles sur le site :
  - page avec des images ;
  - page avec des éléments de formulaire ;
  - page avec un tableau de données ;
  - page avec des scripts ;
  - page avec des fichiers multimédias : Flash, Applet, son, vidéo... ;
  - page avec des fichiers en téléchargement ;
  - page avec des éléments structurés (listes, titres...) ;
  - ...
3. pages ayant le plus grand nombre de visiteurs.

Quand des pages web de cette liste sont absentes, d'autres pages sont alors sélectionnées pour arriver à un total d'au moins 15.

Dans certains cas, il peut arriver que le site ne présente pas assez de volume pour constituer un échantillon représentatif de 15 pages minimum ou que l'échantillon ainsi constitué comprenne de nombreuses pages redondantes sans intérêt pour l'audit. Dans ce cas, l'échantillon est constitué des pages obligatoires présentes, enrichi des pages de contenus pertinentes sans minimum requis.

## PAGES OBLIGATOIRES

Dans le cadre de la conformité au RGAA, deux pages obligatoires sont attendues, elles doivent évidemment être conformes comme les pages de l'échantillon d'audit.

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

La DINSIC met à disposition des modèles pour ces pages d'aide et de déclaration de conformité<sup>8</sup>, avec des aides à la rédaction.

## CAS PARTICULIERS

Certains sites web en raison d'une configuration ou d'un fonctionnement particulier, demanderont des adaptations de l'échantillon ou de la méthode de construction de l'échantillon.

## SITES WEB RÉDUITS

Certains sites web peuvent ne contenir que quelques pages et l'échantillon contenir, en fin de compte, l'ensemble des pages du site web. Il est possible que le volume de 15 pages ne puisse pas être atteint sans que cela remette en cause la pertinence de l'échantillon.

<sup>8</sup> [Modèles de documents dans le cadre du RGAA](https://github.com/DISIC/rgaa_modeles_documents) : [https://github.com/DISIC/rgaa\\_modeles\\_documents](https://github.com/DISIC/rgaa_modeles_documents)

## **LES PAGES UNIQUES : SPA (SINGLE PAGE APPLICATION)**

Une SPA (Single Page Application) est un site ou une application web qui possède une page unique ou un ensemble très réduit de pages. Sous cette forme, les contenus sont modifiés dynamiquement sans rechargement de page ou par l'intermédiaire de rechargements de page très réduits. Dans ce contexte, l'échantillon doit être constitué d'autant d'états différents de la page et poursuit les mêmes buts : être représentatif de la typologie des contenus et des processus proposés par l'application.

## **VERSIONS DIFFÉRENTES D'UN MÊME SITE WEB**

Des sites web peuvent être mis à disposition dans des versions différentes : un site peut proposer une version standard et une version mobile, ou encore un site en français avec une version en anglais. Très généralement, les versions différentes sont indexées sur des URL différentes : généralement des sous-domaines (même s'il peut en être autrement). Ces versions peuvent être considérées comme des versions différentes et l'échantillon pourra ne concerner qu'une version particulière.

## **SITE WEB STRUCTURÉ EN PARTIES DIFFÉRENCIABLES**

Des sites web peuvent être structurés d'une manière telle qu'ils peuvent être décomposés en groupes de pages web distincts, indépendants et différenciables les uns des autres. Ce peut être des sections dédiées à des départements particuliers d'une administration par exemple. Dans ces cas, on peut considérer chaque partie comme un site web à part entière et réaliser l'échantillon sur cette partie restreinte.

## **APPLICATION WEB**

Les applications web sont généralement constituées de contenus générés et de fonctionnalités. Une application web pourrait être par exemple : un client mail, une application d'envoi de mailing-list, une application de facturation en ligne, un éditeur de document en ligne... Une application peut également être une partie distincte d'un site web. Quoi qu'il en soit, une application web devrait être considérée comme une entité particulière et évaluée à part du site web dans lequel elle serait contenue.

Du fait de la nature particulière des applications web par rapport à un site web, l'échantillon pourra contenir plus ou moins de 15 pages. Dans une application, on va chercher à inventorier tous les types de contenus qu'il est possible de générer et toutes les fonctionnalités spécifiques qu'elle contient. Ainsi, la nature des pages précisées pour un échantillon représentatif (accueil, contact, etc.) peut ne pas être respectée. Le nombre total de pages va surtout dépendre du nombre de fonctionnalités présentes dans l'application. Il doit être audité autant de pages ou d'état de page qu'il est nécessaire pour couvrir le plus grand nombre de cas d'utilisation de l'application.

## **RESPONSIVE WEB**

Les techniques CSS ou JavaScript qui permettent d'ajuster le contenu d'un site web selon les tailles des écrans des terminaux, des orientations, etc. ajustent les contenus pour s'adapter au mieux aux caractéristiques ciblées. Ces techniques créent des états différents d'un même site web qui ne peuvent être considérés comme des sites web différents. C'est dans la définition de l'échantillon que l'auditeur doit spécifier pour quel état particulier du site l'audit sera réalisé.

Note : on ne considère pas ici les versions alternatives des sites web. Ainsi, les versions mobiles obtenues par redirection sont considérées comme des versions différentes et non comme des adaptations.

## **VALIDATION DE L'ÉCHANTILLON.**

Si les modifications entre l'échantillon proposé par l'administration et celui que vous avez produit après correction sont importantes, il est indispensable de le faire revalider.

Cela permettra de vous assurer que l'audit correspondra bien au périmètre attendu.

## CONDUITE DE L'AUDIT

---

### ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ

En se basant sur le [schéma EARL \(Evaluation And Report Language\)](#) du W3C<sup>9</sup>, qui définit 3 statuts pour un critère (conforme, non conforme et non applicable), le RGAA 3 étend les statuts disponibles pour chaque critère afin d'enrichir les dispositifs de mesure. Pour le référentiel technique du RGAA 3, un critère peut avoir l'un des 4 statuts suivants :

- Conforme : l'ensemble des tests applicables sont réussis ;
- Non conforme : un test applicable est échoué au moins ;
- Non applicable : il n'y a pas de contenu concerné par le critère ;
- Non testé : le critère n'a pas été testé (nouveau statut permettant de mesurer la progression de l'audit).

### CRITÈRE CONFORME

Un critère est considéré comme conforme sur une page donnée si pour chacun des éléments concernés par le critère, les tests sont conformes.

Par exemple, si l'on applique le critère 1.2 « *Pour chaque image de décoration ayant une alternative textuelle, cette alternative est-elle vide ?* » à une image contenue dans une balise `img`, seul le test 1.2.1 s'applique. Les autres tests sont non applicables car ils ne concernent pas l'élément `img`.

Test 1.2.1 : Chaque image (balise `img`) de décoration, sans légende, et ayant un attribut `alt`, vérifie-t-elle ces conditions ?

- Le contenu de l'attribut `alt` est vide (`alt=""`) ;
- L'image de décoration ne possède pas d'attribut `title` ;
- La balise `img` est dépourvue de rôle, propriété ou état ARIA visant à labelliser l'image (`aria-label`, `aria-describedby`, `aria-labelledby` par exemple).

```

```

Cette implémentation est conforme puisque le contenu de l'attribut `alt` est vide, l'image n'a pas d'attribut `title` ni aucun rôle ou propriété ARIA. Dans ce cas, le test 1.2.1 est conforme et les autres tests non applicables. Le critère 1.2 est donc conforme.

```

```

Cette implémentation est non conforme puisque la seconde condition relative à l'absence de l'attribut `title` n'est pas remplie. Dans ce cas, le test 1.2.1 est non conforme et les autres tests non applicables. Le critère 1.2 est donc non conforme.

**À noter qu'il suffit d'un élément non conforme pour qu'un critère donné soit évalué non conforme.**

---

9 [Evaluation and Report Language \(EARL\) 1.0 Schema \(en anglais\)](http://www.w3.org/TR/EARL10-Schema) : <http://www.w3.org/TR/EARL10-Schema>

## PAGE CONFORME

Pour une page, voici comment chacun des niveaux sont défini<sup>10</sup> :

- Niveau 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.
- Niveau 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.
- Niveau 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.

Pour qu'une page soit déclarée conforme au RGAA, elle doit satisfaire à 4 exigences de conformité :

1. Le niveau double A (AA) au moins doit être atteint.
2. La conformité (et le niveau de conformité) s'entend uniquement pour des pages web complètes et ne peut être atteinte si une partie de la page web est exclue.
3. Quand une page web fait partie d'un ensemble représentant un processus (comme une succession d'étapes devant être complétées afin d'accomplir une activité), toutes les pages web du processus sont conformes au moins au niveau spécifié, la conformité à un certain niveau est impossible s'il existe une page de ce processus qui n'atteint pas au moins ce niveau.
4. Si des technologies sont employées de manière non compatible avec l'accessibilité ou non conforme, alors elles n'empêchent pas les utilisateurs d'accéder au reste de la page. De plus, s'il existe des composants interactifs non conformes dans la page, mais dérogés car disposant d'une alternative accessible, ils ne doivent pas entraver ou perturber l'accès à l'information des utilisateurs. À ce titre, les critères suivants sont particulièrement concernés et doivent, même si les contenus concernés sont dérogés, demeurer conformes. S'ils sont évalués non conformes pour des contenus dérogés, la grille d'audit devrait le mentionner.
  - Critère 4.18 [A] Chaque son déclenché automatiquement est-il contrôlable par l'utilisateur ?
  - Critère 12.14 [A] Dans chaque page web, la navigation ne doit pas contenir de piège au clavier. Cette règle est-elle respectée ?
  - Critère 13.1 [A] Pour chaque page web, l'utilisateur a-t-il le contrôle de chaque limite de temps modifiant le contenu (hors cas particuliers) ?
  - Critère 13.15 [A] Dans chaque page web, les changements brusques de luminosité ou les effets de flash sont-ils correctement utilisés ?
  - Critère 13.17 [A] Dans chaque page web, chaque contenu en mouvement ou clignotant est-il contrôlable par l'utilisateur ?

## ÉCHANTILLON CONFORME ET CALCUL DE LA CONFORMITÉ

Sur le principe du calcul de la conformité pour une page, il suffit d'un critère non conforme sur une page pour que le critère soit non conforme pour l'échantillon entier.

---

10 Source : traduction française agréée des WCAG 2.0, chapitre « [Comprendre la conformité](#) »

Il est possible de calculer des pourcentages de conformité sur la base des évaluations. Ce calcul peut s'avérer utile dans les contextes d'audits de suivi, il permet par exemple de donner un indice de progression d'un audit sur l'autre.

Ces proportions calculées n'ont qu'une valeur informative. En effet, l'objectif à atteindre est 100 % pour les niveaux simple A et double A. Dans le cas d'un audit de contrôle, ce résultat ne doit pas être interprété au-delà de ce qu'il représente, c'est-à-dire une proportion de critères conformes et non conformes. Compte tenu de la disparité des critères (type de contenu et technologies), un pourcentage de conformité ne saurait donner à lui seul le niveau réel d'accessibilité du site. C'est uniquement conjugué à une analyse descriptive des non-conformités que cet indice peut s'interpréter au mieux.

La grille d'audit fournie dans les modèles de documents du RGAA propose un onglet récapitulatif qui donne différents calculs de conformité.

## CAS PARTICULIERS

Un certain nombre de critères possède des cas particuliers. Ils sont à chaque fois référencés dans l'intitulé du critère, par un lien « hors cas particuliers ». Prenez toujours connaissance des cas particuliers car ils vont vous permettre de déterminer la conformité précisément et vous éviter de rendre des critères conformes ou non conformes à tort. En effet, un critère évalué non conforme à cause d'un contenu jugé en défaut sur la page pourra être en fait non applicable s'il s'agit d'un des cas particuliers du critère.

Prenons par exemple le test 3.3.1 sur le niveau de contraste :

« Test 3.3.1 : Dans chaque page web, jusqu'à 150 % de la taille de police par défaut (ou 1.5em), le texte et le texte en image sans effet de graisse vérifient-ils une de ces conditions (hors cas particuliers) ? »

Le cas particulier pour les tests du critère 3.3 indique :

il existe une gestion de cas particulier lorsque le texte fait partie d'un logo ou d'un élément associé à l'identité graphique d'un organisme ou d'une société.

Ainsi, vous devez évaluer les rapports de contrastes pour tous les éléments textes, sauf pour les éléments qui font partie du logo ou de l'identité graphique de l'organisme pour lesquels le critère est non applicable.

## DÉROGATIONS ET DROIT À LA COMPENSATION

En plus des 4 statuts cités précédemment, un état particulier et traité à part concernant les contenus dérogés a été créé. Cela se traduit par une colonne supplémentaire dans la grille d'audit qui permet d'indiquer la présence d'un contenu dérogé et les critères qu'il impacte. Un même critère peut donc avoir un état dérogé, mais il reste applicable pour le reste des contenus de la page.

Si, lors de l'audit, vous rencontrez une non-conformité qui devrait faire l'objet d'une dérogation vous devez utiliser le statut « dérogé » et donner, dans la partie commentaire, les raisons de la dérogation.

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

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

## DROIT À LA COMPENSATION

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

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.<sup>11</sup>

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

## LISTE DES DÉROGATIONS ADMISES PAR LE RGAA

Si des dérogations existent, vous devez les valider conformément aux dispositions prévues dans par le document d'accompagnement du RGAA<sup>12</sup>, dont nous reprenons les éléments essentiels ci-après.

### Contenus fournis par un tiers

Les contenus fournis par un tiers peuvent faire l'objet d'une dérogation. Une déclaration précise doit permettre de les identifier. La déclaration peut prendre la forme suivante : « *Cette page n'est pas conforme, mais pourrait être conforme au RGAA niveau X, si les parties suivantes, issues de sources non contrôlées, lui étaient retirées : [énumérer les parties concernées].* »

#### *Contenus générés par l'utilisateur*

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

---

11 [Article 11 de la loi du 11 février 2005](#)

12 [Liste des dérogations admises par le RGAA 3](#)



### *Contenus non contrôlés provenant de sources extérieures*

Un portail ou un site d'informations composé d'une somme de contenus rédigés par de multiples contributeurs externes à l'administration ou des sites insérant automatiquement, au fur et à mesure, du contenu provenant d'autres sites, tels que des publicités insérées automatiquement constituent des cas de dérogations. Ce cas de dérogation vaut également pour les liens vers des documents téléchargeables publiés sur d'autres sites, dont le contenu n'est donc pas contrôlable. La mise en place de liens externes vers des documents à télécharger peut se justifier par la nécessité de fournir des informations complémentaires relatives au contenu. Dans ce cas, la responsabilité revient au producteur du contenu publié sur le site externe.

## **Langue**

Une dérogation est également prévue dans les WCAG 2.0 lorsqu'une page n'est pas conforme et pourrait l'être si la compatibilité avec l'accessibilité était assurée pour toutes les langues utilisées dans la page. La déclaration s'énonce alors comme suit : « *Cette page n'est pas conforme, mais serait conforme au RGAA au niveau X, si la compatibilité avec l'accessibilité était assurée pour la (les) langue(s) suivante(s) : [énumérer les langues concernées].* »

## **Archivage et obsolescence des contenus**

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

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

## **Contenus en téléchargement en nombre important**

Il peut être excessivement coûteux et donc déraisonnable de mettre en conformité un nombre important d'archives en téléchargement. Dans ce cas, une dérogation peut être faite pour les documents de plus de 2 ans. Cela ne vaut pas pour la production de nouveaux documents.

## RÉALISATION DE L'AUDIT

Maintenant que tout est prêt et que l'échantillon est validé, vous pouvez réaliser l'audit de conformité RGAA. Des [modèles de documents](#)<sup>13</sup> sont mis à votre disposition, et notamment une grille d'audit. Cette grille vous propose de fonctionner par onglet : un onglet par page audité. Tous les critères du RGAA sont repris, avec leur niveau. Selon le niveau de conformité souhaité, certains critères vont pouvoir être directement évalués en non applicable. Par exemple, si vous réalisez un audit du niveau double A (AA), tous les critères triple A (AAA) sont non applicables. Il en va de même pour une évaluation de niveau simple A, les critères double A (AA) et triple A (AAA) deviennent non applicables.

**Important :** La grille d'audit ne reprend que l'intitulé du critère, vous devez toujours travailler avec le référentiel technique pour vous référer aux tests, notes techniques, cas particuliers et glossaire.

## MÉTHODOLOGIE DE TESTS

Il n'existe pas une méthodologie de référence pour mettre à l'épreuve les tests du RGAA. Toutefois, il existe des techniques et outils largement répandus et partagés. Le W3C a d'ailleurs établi une liste d'outils pour l'évaluation<sup>14</sup>.

Vous pourrez trouver des outils automatiques, qui vous aideront dans l'évaluation des critères de présence (par exemple, test 1.1.1 « *Test 1.1.1 : Chaque image (balise `img`) a-t-elle un attribut `alt` ?* »). Néanmoins, la plus grosse partie du travail reste entièrement dépendante de l'évaluation de l'auditeur. Les outils permettent de rendre l'évaluation plus rapide et les conditions d'évaluation optimales. Ce peut être des barres d'outils disponibles dans les navigateurs web, des feuilles CSS personnalisées, des bookmarklets JavaScript...

La DINSIC a produit une [méthodologie](#)<sup>15</sup>, qui définit pour chaque critère et test, deux méthodes au moins (selon les capacités des navigateurs et des extensions pour l'évaluation d'un critère donné). Lorsque c'est possible, une méthode est proposée pour chacun des 3 navigateurs les plus populaires : Internet Explorer, Firefox et Chrome.

## ÉLÉMENTS COMMUNS AUX PAGES

Aujourd'hui, un site web qui n'est pas réalisé avec un outil de gestion de contenu (CMS par exemple) fait exception. Avec cette industrialisation des sites web, les éléments de gabarits (navigation, entête, pied de page...) sont les mêmes (même code source, même fonctionnement...) sur toutes les pages du site, ou sur un même ensemble de pages. Bien qu'il soit demandé d'évaluer tous les composants d'une page pour la déclarer conforme ou non conforme, il est possible de faire l'économie d'auditer plus de 15 fois le même code (par exemple la navigation), lorsqu'on est assuré qu'il est le même sur toutes les pages.

Vous pouvez relever la non-conformité une seule fois la première fois qu'elle est rencontrée et ne plus auditer cette partie de contenu répété sur les autres pages. Si nécessaire, vous pouvez reporter systématiquement la non-conformité sur toutes les pages directement ou par l'intermédiaire d'une référence, par exemple « *voir page x* ».

---

13 [Modèles de documents pour la réalisation d'un audit](https://github.com/DISIC/rgaa_modeles_documents) : [https://github.com/DISIC/rgaa\\_modeles\\_documents](https://github.com/DISIC/rgaa_modeles_documents)

14 [Web Accessibility Evaluation Tools List](https://www.w3.org/WAI/ER/tools/) : <https://www.w3.org/WAI/ER/tools/>

15 [Méthodologie de test RGAA 3](http://disic.github.io/rgaa_methodologie/) : [http://disic.github.io/rgaa\\_methodologie/](http://disic.github.io/rgaa_methodologie/)

## ÉTAT DES PAGES

Lorsque vous auditez une page, vous devez procéder en plusieurs étapes. En tout premier lieu, vous devez auditer la page dans son état standard, sans activer d'éléments. Ensuite, une fois que vous avez repéré tous les éléments susceptibles d'être interactifs (un menu déroulant, un formulaire, etc.), manipulez-les pour déclencher les actions et évaluer les éventuelles mises à jour de contenu.

Dans le cas des formulaires, une démarche de test pertinente est la suivante :

1. auditer le formulaire vide ;
2. soumettre le formulaire vide et constater s'il existe un contrôle de saisie qu'il faudrait évaluer ;
3. soumettre le formulaire avec des données susceptibles de provoquer des erreurs s'il existe un contrôle de format (par exemple, pour une adresse mail, omettez l'arobase) qu'il faudrait évaluer également ;
4. enfin, soumettre le formulaire avec des données qui vont vous permettre de réaliser une soumission correcte du formulaire pour constater l'événement déclenché, et auditer les éventuelles mises à jour de contenu.

## PREUVE DE LA NON-CONFORMITÉ

Aucune obligation n'est faite sur la méthodologie à employer pour évaluer un critère, de même qu'aucune méthodologie ou qu'aucun outil n'a valeur de preuve au regard de l'évaluation d'un critère. Vous êtes libre de choisir les outils et méthodes que vous souhaitez, ce qui importe c'est la délivrance de la preuve de la non-conformité ou conformité. Vous êtes responsable de la preuve. Cette preuve doit être vérifiable par un tiers et reproductible.

Lors d'un audit, vous documentez généralement exclusivement les cas de non-conformité. En tant qu'auditeur, il vous incombe donc d'établir, pour chaque non-conformité, la liste des preuves vérifiables et reproductibles. Ce peut être :

- un extrait du code source (par exemple pour démontrer l'absence d'attribut alt sur une image) qui pourra être retrouvé facilement par l'administration ;
- l'énonciation de la démarche employée (par exemple, pour démontrer un problème à l'agrandissement des caractères vous décrierez la méthode employée afin que l'administration puisse la reproduire et constater la même non-conformité) ;
- une capture d'écran.

Selon le principe d'une approche fondée sur la preuve, les critères de pertinence du référentiel technique du RGAA ne peuvent être invalidés que lorsqu'il est prouvé que cela pose un problème réel en matière d'accès à l'information, aux contenus, aux fonctionnalités ou à leur bonne compréhension.

Ces preuves de non-conformité sont à reporter dans la grille d'audit, dans la colonne « Commentaires » en regard du critère incriminé.

En cas de doute sur un test, la méthodologie associée au RGAA peut faire référence. Par exemple, dans le cas où un outil considère que tel test est non conforme et que l'application de la méthodologie vous conduit à considérer qu'il est conforme.

## UN EXEMPLE ET UNE PROPOSITION DE CORRECTION

Pour chaque critère non conforme, vous devez donner au moins un exemple de non-conformité, mais vous n'êtes pas tenu de citer toutes les occurrences d'une non-conformité, sous réserve d'avertir l'administration dans votre relevé qu'il existe d'autres occurrences, et de lui fournir un moyen de repérer les autres occurrences.

Par exemple, pour le critère 13.2 « *Dans chaque page web, pour chaque ouverture de nouvelle fenêtre, l'utilisateur est-il averti ?* ». Si vous détectez 50 liens qui ouvrent des nouvelles fenêtres, vous indiquerez dans votre relevé des non-conformités un seul exemple (code source d'un des liens en défaut). Vous indiquerez qu'il existe d'autres liens qui présentent la même erreur, comment les détecter et comment les réparer.

Exemple de commentaire pour une non-conformité pour le critère 13.2 :

*On trouve dans la page des liens qui ouvrent des nouvelles fenêtres. Par exemple :*

```
<a href="url.html" target="_blank">Site du gouvernement</a>.
```

*Pour tous les liens qui ouvrent une nouvelle fenêtre (liens possédant la propriété target avec une valeur différente de \_self ou \_parent, ou liens gérés par JavaScript qui déclenchent l'ouverture de nouvelles fenêtres), vous devez avertir l'utilisateur, par exemple, en implémentant un titre de lien (attribut title) sur le modèle :*

```
<a href="url.html" target="_blank" title="site du gouvernement nouvelle fenêtre">Site du gouvernement</a>
```

## RESTITUTION

---

Une fois l'audit terminé, vous devez conduire une réunion de restitution. Pour conduire à bien cette réunion, vous devez fournir au préalable à l'administration, pour qu'elle prenne connaissance des conclusions de l'audit :

- le relevé des non-conformités ;
- la liste des dérogations constatées et acceptées ;
- le rapport d'audit.

### RELEVÉ D'AUDIT

Vous pouvez fournir directement la grille de relevé, mais cette dernière peut s'avérer chronophage à exploiter car elle présente les non-conformités par page ce qui peut générer des redondances inutiles dans le cadre d'une exploitation de résultats.

Il peut être plus approprié de présenter les résultats sous la forme d'une liste de non-conformités avec en référence les pages impactées.

### LISTE DES DÉROGATIONS CONSTATÉES ET ACCEPTÉES

Ce document doit être scrupuleusement mis à jour car il sera utilisé pour publier la déclaration de non-conformité. Pour rappel, chaque dérogation doit être motivée.

### RAPPORT D'AUDIT

Le rapport d'audit est à adapter en fonction du contexte et du public qui en sera le destinataire, il contient obligatoirement un résumé de l'audit, à destination d'un public non-technicien ainsi que le rappel des principaux problèmes rencontrés illustrés de préférence par des cas d'utilisateurs.

La réunion de restitution a plusieurs objectifs :

- Vous permettre de présenter le niveau général d'accessibilité de l'échantillon et de mettre en avant les points faibles et les points forts ;
- Expliciter des non-conformités si elles sont mal comprises par l'administration ;
- Discuter les contestations émises par l'administration au regard de certaines non-conformités ;
- Éventuellement donner des éléments d'appréciation pour guider des choix de priorisation.

### CONTESTATIONS

Il est possible que certaines des non-conformités que vous auriez relevées soient contestées par l'administration.

Lorsque la contestation est due à une erreur lors de la réalisation de l'audit, la non-conformité est simplement annulée.

Lorsque la contestation est due à un impact utilisateur jugé faible par l'administration, il est alors impératif de rappeler que **la notion de conformité implique que le critère**

**s'applique en dehors de toute notion d'impact utilisateur.** Ce n'est pas parce qu'un contenu est jugé peu utile qu'il ne doit pas être mis en conformité. En matière d'accessibilité, la règle est simple : tout doit être accessible à tous, on ne juge pas de l'intérêt d'un contenu pour savoir s'il doit être rendu conforme.

## AMÉNAGEMENT RAISONNABLE, IMPACT UTILISATEUR ET DROIT À LA COMPENSATION

On entend par « aménagement raisonnable » les modifications et ajustements nécessaires et appropriés, n'imposant pas de charge disproportionnée ou induue, apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales.<sup>16</sup>

Ainsi, si une contestation de l'administration est motivée par une charge disproportionnée liée à une complexité technique, organisationnelle ou financière, alors seulement il devient important de juger de l'impact utilisateur.

Si celui-ci n'est pas majeur, alors il est possible de déroger les contenus concernés au titre de l'aménagement raisonnable.

Pour évaluer l'impact utilisateur, vous pouvez vous baser sur l'échelle d'impact définie dans le [guide dédié « Défauts d'accessibilité : impacts sur les utilisateurs »](#)<sup>17</sup>:

- Majeur : le problème relevé empêche l'accès à tout ou à une partie du contenu et des fonctionnalités.
- Fort : le problème relevé peut empêcher l'accès à tout ou partie du contenu et des fonctionnalités.
- Modéré : le problème relevé peut rendre l'accès à tout ou partie du contenu et des fonctionnalités excessivement compliqués.
- Faible : le problème relevé peut, dans certaines circonstances, rendre l'accès à tout ou partie du contenu et des fonctionnalités difficiles.

Par contre, cela ne soustrait pas l'administration à son devoir de mise en accessibilité. Si les contenus sont dérogés car leur mise en accessibilité est jugée trop coûteuse relativement au faible impact utilisateur, le droit à la compensation s'applique toujours. Il est donc du devoir de l'administration concernée de mettre en place une alternative qui permette à tout utilisateur d'accéder au contenu dérogé, sous une autre forme.

Cette phase de la restitution est la plus importante, vous devez trouver le bon compromis entre une exigence trop forte et une interprétation abusive de ce qui constitue un aménagement déraisonnable. Vous devez enfin garder à l'esprit que, de toute manière, un moyen suffisant doit être fourni à l'utilisateur pour qu'il puisse accéder à tous les contenus et fonctionnalités.

## PRIORISATION

Il n'est pas possible de définir une méthode de priorisation générique car cela dépend à la fois de la nature des contenus, de la nature et des objectifs du site et, enfin, des technologies utilisées.

---

16 Guide d'accompagnement [Section 4.2.3 « Obligation d'aménagement raisonnable »](#)  
17 Guide [Défauts d'accessibilité : impacts sur les utilisateurs](#) : [https://disic.github.io/guide-impacts\\_utilisateurs/index.html](https://disic.github.io/guide-impacts_utilisateurs/index.html)

Néanmoins, le document décrivant les impacts utilisateurs pour chaque critère du RGAA peut être utilisé comme base de travail pour prioriser les corrections au-delà d'une application simple des niveaux qui reste insuffisante.

L'impact utilisateur pourra être croisé avec d'autres facteurs tels que la complexité technique ou la charge de travail nécessaire.

Comme pour la gestion des dérogations, il faudra trouver le bon compromis afin que l'utilisateur en situation de handicap puisse visiter et utiliser le site d'une manière suffisante sans devoir recourir à des moyens de compensation qui peuvent être insatisfaisants.

## RESSOURCES

---

### RESSOURCES RGAA 3

- [Référentiel général d'accessibilité pour les administrations \(RGAA 3\)](#)
- [Méthodologie de test RGAA 3](#)
- [Défauts d'accessibilité : Impacts sur les utilisateurs](#)
- [Modèles de documents pour la réalisation d'un audit](#)

### RESSOURCES W3C/WCAG

- [Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2.0](#) (Traduction française agréée de [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.0](#))
- [Comprendre les WCAG 2.0](#) (Traduction française agréée de [Understanding WCAG](#))
- [Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology \(WCAG-EM\) 1.0](#)
- [Web Accessibility Evaluation Tools List](#)